



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

Prevención del acoso escolar en redes
sociales.

Bullying prevention in social networks.

Autor

Javier Lavilla Gutiérrez

Director

Cesar López Pérez

FACULTAD DE EDUCACIÓN
2019

"Se aprende más en los juegos que se pierden que en las partidas que se ganan."

(José Raúl Capablanca, 1888-1942)

Índice

Resumen.....	05
Abstract.....	06
1.-Planteamiento del trabajo y justificación.....	07
2.-Marco teórico.....	08
2.1 Definición del nuevo concepto: ciberacoso.....	12
2.2 Factores de riesgo.....	15
2.3 Consecuencias del ciberacoso.....	17
2.4 Herramientas de prevención del conflicto eficaces.....	18
3.-Propuesta de innovación docente: Prevención del acoso escolar en redes sociales....	22
3.1 Planteamiento del problema.....	23
3.2 Objetivos de la propuesta de innovación docente.....	25
3.3 Diseño metodológico.....	25
3.3.1 Participantes.....	27
3.3.2 Programa de innovación docente.....	28
3.3.2.1 Sesión 1.....	28
3.3.2.2 Sesión 2.....	30
3.3.2.3 Sesión 3.....	31
3.3.2.4 Sesión 4.....	33
3.3.2.5 Sesión 5.....	35
3.4 Evaluación.....	35

4.-Reflexión crítica.....	39
5.-Conclusiones.....	41
6.-Bibliografía.....	45
7.-Anexos.....	53

Resumen

La prevención del acoso escolar en las redes sociales se configura como una de las nuevas necesidades a las que deben atender los departamentos de orientación pedagógica. Entre los retos actuales continúa estando presente el acoso entre iguales. Se ha producido un traslado de estos problemas de convivencia a los medios virtuales.

Los departamentos de orientación tienen la función de participar en el Plan de Convivencia del centro escolar, coordinando las medidas oportunas para realizar una prevención primaria eficaz que evite que se lleguen a producir problemas de acoso, tanto presencial como online. (ORDEN ECD/1003, BOA de 7 Junio de 2018, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas.)

El presente TFM aspira a cumplir el objetivo de ayudar a prevenir el acoso en las redes sociales mediante una programa de innovación educativa basado en una guía para formar al profesorado de forma adecuada y suficiente para poder gestionar mejor las situaciones relacionadas con el acoso en las redes sociales.

El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) aporta innumerables ventajas y potencialidades pero también entraña riesgos que deben ser analizados y prevenidos de forma proactiva.

Palabras clave: acoso escolar ; formación ; redes sociales ; prevención ; orientación pedagógica.

Abstract

The prevention of bullying in social networks is one of the new needs that must be addressed by the pedagogical guidance departments. Among the current challenges, peer harassment continues to be present. There has been a transfer of these problems of coexistence to virtual media.

The guidance departments have the function of participating in the school's Coexistence Plan, coordinating the appropriate measures to carry out an effective primary prevention that avoids the occurrence of harassment problems, both on-site and online. (ORDER ECD/1003, BOA of June 7, 2018, which determines the actions that contribute to promoting coexistence, equality and the fight against bullying in the educational communities of Aragon.)

This TFM aims to achieve the goal of helping to prevent harassment in social networks through an educational innovation program based on a guide to train teachers adequately and sufficiently to better manage situations related to harassment in social networks.

The use of ICT (Information and Communication Technologies) provides innumerable advantages and potentials but also involves risks that must be analyzed and proactively prevented.

Key words: school bullying ; formation ; social network ; prevention ; educational guidance.

1. Planteamiento del trabajo y justificación

Los recientes desarrollos legislativos de la Comunidad Autónoma de Aragón enfatizan la relevancia de la promoción de la convivencia positiva y la prevención del acoso escolar.

El artículo 15 de la ORDEN ECD/1005/2018, de 7 de junio, por la que se regulan las actuaciones de intervención educativa inclusiva establece como uno de los ejes temáticos del plan de orientación y acción tutorial (POAT) el aprender a ser persona y a convivir. El desarrollo de la acción tutorial es un derecho básico del alumnado que implica a toda la comunidad educativa y debe contar con el asesoramiento de los profesionales de la Red Integrada de Orientación Educativa. Una respuesta educativa inclusiva implica la personalización de la atención al alumnado, debe fomentar su participación en el aprendizaje y reducir la exclusión tanto dentro como fuera del sistema educativo.

La ORDEN ECD/1004, de 7 de junio de 2018, por la que se regula la Red Integrada de Orientación Educativa en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su quinto artículo las funciones de la Red Integrada de Orientación Educativa. Una de estas funciones es la de impulsar en la comunidad educativa la realización de actividades de formación e innovación educativa que reviertan en la mejora del centro educativo. Otra función establecida es colaborar con el centro en el diseño y organización de las actuaciones de intervención educativa inclusiva y de convivencia, así como en el seguimiento y evaluación de las mismas. Vinculada con el objetivo del presente TFM está la función de colaborar en la elaboración o difusión de materiales, documentación y buenas prácticas que faciliten la intervención educativa.(Orden ECD/1004, BOA de 7 Junio de 2018).

Más específicamente, la ORDEN ECD/1003 de 7 de Junio de 2018, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas determina que los departamentos de orientación tienen la función de participar en el Plan de

Convivencia del centro escolar, coordinando las medidas oportunas para realizar una prevención primaria eficaz que evite que se lleguen a producir problemas de acoso, tanto presencial como online (Orden ECD/1003, BOA de 7 Junio de 2018).

La presencia en primera plana del problema del acoso escolar en la novísima legislación que regula el ejercicio profesional de la orientación educativa justifica por sí misma la relevancia de elaborar un trabajo de fin de Máster (TFM) sobre promoción de la convivencia positiva, prevención del ciberacoso y formación de profesorado en materia en redes sociales. Adicionalmente, los profesionales del centro en el que realicé el Practicum me transmitieron la necesidad y conveniencia de realizar actuaciones eficaces en materia de prevención de acoso escolar en redes sociales (ver **ANEXO 4**).

Para dar una respuesta eficiente a estas necesidades se hace necesario adoptar un enfoque preventivo que evite el sufrimiento humano antes de que se produzcan situaciones conflictivas de gravedad como el acoso. En la actualidad las redes sociales tienen un gran impacto en la forma de relacionarse del alumnado. La convivencia en entornos virtuales y en las redes sociales debe ser tomada en cuenta de forma específica en todas las intervenciones que pretendan lograr una respuesta educativa inclusiva.

2. Marco teórico

La escuela ha ostentado tradicionalmente el monopolio de la instrucción y del saber. Durante siglos en esta institución residió el conocimiento casi de forma exclusiva. Este saber fluía verticalmente a través del profesorado a los estudiantes que aceptaban sus reglas y fuera de ella la producción de conocimiento y su difusión eran muy escasas. A comienzos del siglo XXI, Internet hizo accesible el saber a todos con apenas limitaciones y en cualquier parte del mundo, perdiendo las escuelas y universidades su posición hegemónica como repositorio de la racionalidad, progreso científico y distribución del saber (Pérez Tornero, 2010).

A los agentes de socialización tradicionales, familia, grupo de iguales y escuela, se añaden los medios de comunicación, la televisión e internet. Es un lugar común sostener que la familia constituye uno de los principales agentes de socialización. La influencia

de la familia decrece a medida que las personas alcanzan la etapa de la adolescencia pero sigue siendo fundamental en el transcurso de toda la vida. En la adolescencia, los grupos de pares suelen tener una estructura jerárquica, siendo más influyentes los miembros de mayor estatus. Respecto a los nuevos agentes de socialización, las nuevas generaciones viven una socialización diferente de las anteriores, teniendo acceso a nuevos mundos de experiencia que modifican cómo se construyen las relaciones sociales (Simkin y Becerra, 2013).

En un estudio reciente, (López Pérez, 2014) se concluye que los adolescentes encuentran en las redes sociales, principalmente *Twitter*, una forma de tener un espacio personal donde pueden entretenerse y expresarse libremente, desahogarse, decir cómo se sienten, sus opiniones, etc. Nos encontramos ante una nueva e importante forma de socialización a través de Internet, siendo posible que tenga incluso más peso que el contacto cara a cara en grupo o la televisión.

Abundando en el uso que se hace de las redes sociales, Ibáñez, Díaz y Pérez (2017) indican que tienen un carácter de socialización implícito, involucrando la adquisición de conocimiento y nuevas formas de comportamiento a través de la interacción de los adolescentes con sus iguales. Las redes sociales integran comunicación interpersonal y comunicación de masas, creando cambios importantes en las prácticas sociales.

La adolescencia es un periodo crucial en el desarrollo psicosocial de la persona, siendo los hitos principales de esta etapa: el logro de la independencia de las figuras parentales, la preocupación por el aspecto corporal, la integración en el grupo de iguales y el desarrollo de la propia identidad (Ives, 2014).

De estos cuatro hitos, ostenta mayor importancia esta búsqueda de la identidad, definida por Erikson como una concepción coherente de uno mismo, sus creencias, valores, metas y el papel que desarrollará en la sociedad. Esto forma parte de un proceso saludable y vital cimentado en los logros de etapas del desarrollo previas, sentando las bases para afrontar las demandas de la vida adulta. En la quinta etapa del desarrollo psicosocial propuesta por Erikson, la principal tarea de la adolescencia, es confrontar la crisis de identidad frente a confusión de identidad o roles de modo que logre convertirse

en un adulto único con un coherente sentido de sí mismo y asuma un rol dentro de la sociedad (Papalia *et al.* 2012).

Desarrollando las ideas de Erikson, Marcia (1980) señala que el proceso de identidad no empieza ni acaba con la adolescencia. La construcción de la identidad comienza en la infancia y se extiende hasta las últimas etapas de la vida. Señala que lo importante en la identidad adolescente es que por primera vez el desarrollo físico, las habilidades cognitivas y las expectativas sociales ordenan y sintetizan las identificaciones infantiles previas para construir una trayectoria hacia la vida adulta. En un metaanálisis sobre los cambios del estatus de identidad de Kroger, Martinussen, y Marcia (2010) se observó que una gran proporción de adolescentes y jóvenes adultos no logran completar el proceso de formación de su identidad, continuando su desarrollo en etapas posteriores. Las redes sociales proporcionan una plataforma para que los adolescentes desarrollen su identidad personal y social de forma muy similar a los contextos tradicionales (Ahn, J., 2011).

Según Pindado (2006), los medios de comunicación contribuyen a la construcción de la identidad juvenil de forma complementaria a la experiencia directa. La elaboración de la identidad adolescente es un proceso dialéctico entre la experiencia real y la mediada, siendo los medios de comunicación parte de esta última. En una línea de pensamiento similar a Pindado, Pérez Tornero (2010) expone que los medios de comunicación se están convirtiendo en el principal canal de transmisión del saber, creando una nueva racionalidad social, desplazando a los centros educativos tradicionales.

El término red social fue acuñado por Alfred Radcliffe y Jhon Barnes en el campo de la antropología. Una red social se define como una estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común. El término red social ha pasado ya a formar parte del lenguaje habitual de la mayor parte de las personas. Las redes sociales poseen en la actualidad un papel protagonista en el área de las relaciones interpersonales (Verdejo, 2015). Las prácticas más comunes en las redes sociales son compartir contenidos, enviar mensajes privados, comentar el contenido compartido por otras personas o hablar en tiempo real. Las redes

sociales poseen aspectos positivos para el sistema educativo, promoviendo el trabajo colaborativo, incrementando la motivación, mejorando el rendimiento, diversificando y fomentando el intercambio de ideas (Marín y Cabero, 2019).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación están generando continuamente nuevas comunidades virtuales. El alumnado de los centros actuales utiliza continua y masivamente las redes sociales. La elevada prevalencia de estas nuevas formas de relacionarse implican que la convivencia en estos entornos virtuales ha obtenido una relevancia merecedora de una intervención educativa específica. Así mismo, autores como Martínez y Barreiro (2018) en la misma línea que Odetti y Valentinuz especifican los principios generales que deberían caracterizar toda intervención educativa en ciberconvivencia, entre ellos:

- Utilizar nuevos lenguajes que fomenten la difusión de ideas positivas de convivencia virtual.
- Crear una red entre alumnado y entorno social que fundamente nuevos valores de ciudadanía digital.
- Transformar el currículo, ayudando a incluir nuevas formas, vías y redes de comunicación, colaboración e intercambio.

Más concretamente, Odetti y Valentinuz (2017) en su artículo sobre la relación de la educación de los jóvenes con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, señalan la necesidad de tener en cuenta las transformaciones tecnológicas de nuestra sociedad para comprender la cultura de los jóvenes. Esta se estructura en función de la comunicación móvil, generando prácticas sociales compartidas y auto-gestionadas con relativa independencia de los adultos. Internet es un medio complementario de construcción de vínculos. Por esto, el gran reto que deben afrontar escuelas y educadores es repensar los modelos pedagógicos y didácticos que permitan desarrollar las capacidades de los jóvenes.

Entre estos retos actuales del sistema educativo, me interesa señalar alguno de los expuestos por Pérez Tornero (2010), como la redefinición del rol del profesorado y la creación de nuevas comunidades educativas virtuales. Según este autor, el profesorado, tradicionalmente transmisor exclusivo del saber, debe asumir nuevas funciones como

guía en el procesos de autoaprendizaje del alumno, promotores de los nuevos entornos educativos e instrumentos pedagógicos y mediadores de conflictos.

2.1 Definición del nuevo concepto de “ciberacoso”

Los primeros estudios sobre acoso escolar se remontan a la década de los años setenta del siglo XX. Las primeras definiciones modernas de este antiguo problema se deben a pioneros como Dan Olweus. Este autor definió el acoso escolar utilizando el término “bullying” por primera vez en los años noventa. Los puntos clave de esta definición son que una persona es expuesta de forma repetida y prolongada en el tiempo a acciones negativas por la acción de una o más personas. Estas acciones negativas incluyen actos que infligen intencionalmente daño o malestar. Las acciones negativas pueden llevarse a cabo mediante contacto físico, de forma verbal o de otras formas. Olweus realizó también la distinción entre acoso escolar y las peleas o disputas entre iguales. Es característico del acoso escolar la asimetría de poder entre las partes implicadas. En una pelea los participantes poseen aproximadamente un nivel similar de fuerza física o psicológica. En el acoso escolar la persona expuesta a las acciones negativas tiene dificultades o no está preparado para defenderse forma efectiva frente a las agresiones (Olweus, 1994).

Tras una revisión de la literatura reciente encontramos numerosas definiciones de ciberacoso o cyberbullying que son similares entre sí. Podemos observar que no difieren en lo esencial de las primeras definiciones de acoso escolar:

“Un acto intencional y agresivo llevado a cabo por un grupo o individuo, utilizando formas electrónicas de comunicación de forma reiterada a lo largo del tiempo contra una víctima que no se puede defender fácilmente.”
(Smith *et al.*, 2008)

“Acoso llevado a cabo mediante la utilización de medios electrónicos online. Acoso psicológico encubierto realizado a través de medios electrónicos.” (Bauman, 2007)

“Acoso o intimidación producida a través de redes sociales, mensajes de texto, mensajería instantánea o correos electrónicos. A través del medio digital, el acosador difunde falsos rumores, mentiras, amenazas, comentarios sexistas o racistas, causando trastornos psicológicos y emocionales en la víctima.” (Andrés, 2016)

Se ha encontrado una relación muy estrecha entre el ciberacoso y el acoso tradicional. Los resultados de la investigación de González (2016) demuestran que ambos fenómenos están vinculados. La mayor parte de las víctimas de acoso tradicional también informan que han experimentado al menos una forma de ciberacoso. Esto lleva al autor a concluir que los adolescentes pueden no distinguir entre el acoso en el mundo real y virtual, actuando de la misma manera en ambos entornos.

El ciberacoso, sin embargo, muestra una serie de diferencias con otros tipos de maltrato. La percepción de anonimato y la sensación de seguridad que otorga esconderse tras una pantalla de ordenador contribuyen a que los individuos se liberen de las habituales restricciones sociales, morales y éticas. Algunos adolescentes que no se comportarían de forma violenta en una situación cara a cara tienen la posibilidad de adoptar diferentes roles y desarrollar este tipo de violencia. El anonimato que facilitan las redes sociales también conlleva frecuentemente la ausencia de consecuencias negativas. En muchas ocasiones los agresores no pueden ser identificados y sus acciones quedan impunes (Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla, 2010).

Algunas características propias que distinguen el ciberacoso del acoso presencial propuestas por Hernández y Solano (2007) son las siguientes:

- Utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Es un acto de violencia camuflada, en la que el agresor puede ser un total desconocido.
- El desconocimiento del agresor magnifica el sentimiento de impotencia.
- Recoge diversos tipos o formas de manifestar el acoso a través de las TIC's.
- Desamparo legal de estas formas de acoso.
- Invade ámbitos de privacidad y seguridad como es el hogar familiar (desarrollando el sentimiento de desprotección total.)
- Es más público, alcanza a más personas en menos tiempo.

En la reciente legislación sobre el acoso escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón encontramos una definición de ciberacoso que se encuentra en la línea de los autores previamente citados. En concreto el ciberacoso se define en la resolución de 19 de Octubre de 2018 que establece el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar de la siguiente manera:

“En el caso de ciberacoso, entendido como el uso continuado de medios de comunicación digitales para acosar a una persona mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa entre otros medios, la permanencia en el tiempo, la amplia difusión y posibilidad de visionado reiterado así como la dificultad para defenderse de las agresiones, entre otras características, hacen que debamos considerar el notorio incremento del carácter dañino y la gravedad de las agresiones realizadas a través de medios virtuales o difundidas en ellos.” (Resolución de 19 de Octubre de 2018 del Director General de Innovación, Equidad y Participación por la que se dictan instrucciones sobre el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar. p. 5 y 6.)

Los roles adoptados en el ciberacoso se asemejan a los roles del acoso tradicional o presencial debido a que son fenómenos muy relacionados. Los roles de implicación principales son cibervíctima, ciberagresor y ciberobservador. El rol menos investigado

de los tres ha sido el de ciberobservador, principalmente por dificultades en su definición. Sin embargo, los ciberobservadores juegan un papel muy relevante en la prevención del ciberacoso. Los datos indican que la mayor parte de los ciberobservadores no hace nada ante estas situaciones y casi ninguno lo pondría en conocimiento de una persona adulta. A mayor número de observadores menor es la percepción de la responsabilidad (González, 2017).

2.2 Factores de riesgo

Entre los riesgos más relevantes del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se encuentran el acceso a contenidos inapropiados, el ciberacoso, la pérdida de intimidad, la adicción o la simulación de una identidad ficticia, favoreciendo el engaño. En las redes sociales se puede producir confusión entre lo íntimo, lo privado y lo público pudiendo facilitar el uso inapropiado de información privada por parte de personas desconocidas. También pueden fomentar conductas histriónicas, narcisistas o deformadoras de la realidad (Echeburúa y De Corral, 2010).

Autores como Agustina (2014), señalan que el entorno del ciberespacio ejerce un efecto desinhibidor sobre las conductas de los usuarios. Las personas se comunican y realizan conductas en el medio online que no harían en circunstancias ordinarias en sus relaciones directas cara a cara. Esto es debido a que las personas se sienten menos constreñidas y más anónimas. El fenómeno es generalizado y se ha denominado “efecto desinhibidor online”.

La edad y otros factores consustanciales a la persona influyen en cómo y cuando los adolescentes se implican en situaciones negativas como el ciberacoso. Las características personales están directamente relacionadas con la implicación en actividades negativas, la tecnología facilita otro medio para estos comportamientos pero no se puede determinar que sea un factor causal (Ahn, J., 2011).

En un estudio de Dijkstra, Lindenberg y Veenstra (2008) se demostró que el estatus dentro del grupo de los acosadores es un factor que influye en el grado de aceptación de las situaciones de acoso por el grupo de iguales.

Un nivel bajo de autoestima parece ser un factor de riesgo, aumentando las probabilidades de implicarse en situaciones de ciberacoso, tanto en el rol de víctima como en el de agresor. En un metaanálisis realizado por Kowalski, Giumetti, Schroeder y Lattanner (2014) se documentó que los individuos que perpetraron ciberacoso y también las víctimas presentaban una puntuación mayor que la media en depresión, ansiedad y menores niveles de autoestima. Un factor que puede estar mediando estos resultados es el bajo rendimiento académico que presentan por lo general los alumnos involucrados en situaciones de ciberacoso. Aunque podría parecer paradójico, algunas investigaciones han encontrado cómo la autoestima es todavía más baja en los ciberagresores que en las víctimas.

La escasa supervisión parental es un factor de riesgo para las situaciones de ciberacoso (Giménez, Luengo y Bartrina, 2017). Estos autores encontraron una relación significativa entre ciberacoso, supervisión parental y uso problemático de las TIC. La supervisión es un factor de protección que previene la aparición de este tipo de conflictos o situaciones de acoso entre iguales.

Morduchowicz (2004) señala que los menores realizan habitualmente un uso solitario de los medios fuera de la supervisión adulta. La misma autora indica que los medios de comunicación tienen un papel muy relevante en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes, porque modifican su percepción de la realidad, y la manera de concebir el mundo. Esto puede dar lugar a situaciones de riesgo potencial si no se ejerce una supervisión parental adecuada que guíe los contenidos a los que están expuestos los adolescentes en las redes sociales.

El uso excesivo de las redes sociales puede provocar una pérdida de habilidades en el intercambio personal por falta de práctica y favorecer la construcción de ficticias relaciones sociales. (Echeburúa y De Corral, 2010).

Un estudio más reciente (Morduchowicz, Marcon, Sylvestre, y Ballestrini, 2012) aporta datos impactantes, en 2006 el 55% de los adolescentes disponían de teléfono móvil, y en 2011 ya son el 100%. Otros datos que nos demuestran la gran relevancia de los medios de comunicación en la vida de los jóvenes son que 4 de cada 10 están las 24 horas conectados y el 90% se conecta más de 3 horas diarias.

Un factor de riesgo a tener en cuenta es la diversidad y multiplicidad de redes sociales utilizadas por el alumnado. Verdejo (2015) indica que habitualmente las personas están suscritas a varias redes o utilizan más de una cuenta en función de sus necesidades. El hecho de que los usuarios de redes sociales interaccionen en múltiples aplicaciones complica cualquier actuación preventiva o de supervisión, incrementado el riesgo potencial de conductas de ciberacoso.

2.3 Consecuencias del ciberacoso

El patrón de resultados de un reciente estudio longitudinal de Gorman, Harmon, Mendolia, Staneva y Walker (2019) sugiere que el acoso en educación secundaria puede causar consecuencias negativas a corto plazo en los resultados académicos e importantes efectos a largo plazo en la salud mental, las tasas de desempleo y los ingresos de las víctimas medidas a los 25 años.

Múltiples estudios muestran las consecuencias en las personas que sufren situaciones de acoso escolar, por ejemplo Donegan (2012) o Cowie (2013). Estas personas manifiestan mayor incidencia de síntomas de ansiedad y depresión, menor autoestima y sentimientos de soledad. Estas consecuencias negativas en el bienestar del alumnado se producen tanto si el acoso se ha producido de forma directa como si se ha experimentado de forma indirecta. El acoso escolar de tipo indirecto tiene como objetivo el aislamiento o rechazo social mediante estrategias como, por ejemplo, la difusión de rumores difamatorios (Cava, 2011).

Cowie (2013) señala las secuelas emocionales que sufren consistentemente las víctimas de acoso. Estas experimentan sentimientos de soledad y aislamiento social, lo que desencadenará probablemente en una disminución de la autoestima y la aparición de síntomas depresivos.

Como se ha señalado anteriormente respecto al acoso escolar tradicional, los alumnos involucrados en situaciones de ciberacoso presentan baja autoestima, mal rendimiento académico, ansiedad y síntomas depresivos (Kowlaski, Giumetti, Schroeder y Lattanner, 2014).

Calmaestra, Ortega y Mora (2008), también señalan que el ciberacoso afecta negativamente a la convivencia escolar y a los aprendizajes y el desarrollo de los alumnos. (Bauman, 2007) señaló en su estudio que las hostilidades producidas en un entorno virtual pueden continuar en persona cuando los estudiantes están en el centro escolar, teniendo un efecto negativo en el clima escolar los días siguientes. Es un problema de vital importancia debido a su elevada prevalencia y a que como hemos visto, en algunos estudiantes, los miedos y la vergüenza afectan al absentismo y al rendimiento académico.

En la línea de Cowie, autores como Andrés (2016) señalan que las víctimas del ciberacoso probablemente invierten gran cantidad de tiempo online y muestran síntomas depresivos o de ansiedad al finalizar. Además estas personas pueden presentar problemas para dormir, absentismo escolar y evitación de actividades que anteriormente disfrutaban.

2.4 Herramientas de prevención de acoso escolar de reconocida eficacia

El uso de las redes sociales y las Tecnologías de la Información y la Comunicación impone al alumnado y familias una responsabilidad recíproca. El alumnado puede adiestrar a las familias en el uso de las nuevas tecnologías, en su lenguaje propio y sus posibilidades mientras que las familias tienen la responsabilidad de supervisar al alumnado y velar por su uso saludable (Echeburúa y De Corral, 2010).

El presente Trabajo de Fin de Máster toma como referencia los siguientes programas de prevención del acoso escolar y promoción de la convivencia positiva en centros de secundaria.

OBPP (Olweus Bullying Prevention Program). El programa de prevención del acoso escolar de Olweus fue desarrollado a principios de la década de los 80 por el pionero investigador en esta materia Dan Olweus. El OBPP fue el primer programa estructurado contra el acoso escolar. Fue diseñado para prevenir el desarrollo de nuevos problemas de acoso escolar y reducir los posibles problemas ya existentes entre el

alumnado. Además estableció el loable objetivo de mejorar las relaciones entre iguales. Para alcanzar estos objetivos planteó reestructurar el entorno escolar de forma que se minimizaran las oportunidades de ejercer acoso escolar y generar un sentido de comunidad entre alumnado y los adultos de su entorno. El OBPP se basó en cuatro principios básicos. Los adultos en la escuela deberían mostrar calidez e interés por el alumnado, establecer límites firmes ante conductas inaceptables, aplicar consecuencias negativas consistentemente a la violación de las reglas y actuar como modelos positivos de autoridad. Olweus subrayó que estas consecuencias negativas contingentes al incumplimiento de las normas no debían ser hostiles ni de carácter físico (Limber, 2011).

Los siguientes programas de ayuda entre iguales orientados a la prevención del acoso escolar han demostrado niveles elevados de eficacia en su aplicación práctica:

Alumnado mediador. Programa orientado a la intervención una vez que se ha desarrollado un conflicto. Se aplica cuando ya ha tenido lugar una situación conflictiva. Se compone de formación específica y orientada al desarrollo del proceso de mediación. Es recomendable que las personas que han tomado el rol de agresor no asuman el rol de mediador. Muestra un enfoque correctivo. En este programa se evalúa el resultado el clima de aula y del centro en su conjunto. También evalúa las habilidades sociales adquiridas por sus participantes.

Alumnado ayudante. Programa orientado a la convivencia, y prevención del conflicto. Los participantes son voluntarios y reciben formación general sobre prevención y resolución de conflictos. El programa se evalúa teniendo en cuenta la concepción del diseño, la implementación y la ejecución (Usó y Villanueva, 2009).

El programa de alumnado ayudante y alumnado mediador pueden ser complementarios y en muchos centros se desarrollan al mismo tiempo. Sin embargo estas herramientas muestran algunas diferencias clave que deben ser tenidas en cuenta a

la hora de valorar su utilización en un centro educativo. Por ejemplo, un agresor puede llegar a ser ayudante en el primero pero esto no está recomendado en el segundo.

Un ejemplo concreto de adaptación de estos programas a la problemática concreta del acoso en las redes sociales es el programa “Ciberayudantes” del I.E.S. Parque Goya de Zaragoza (Madruga, 2017). El alumnado ciberayudante es un paso más en la prevención del acoso escolar. Esta iniciativa responde a la necesidad manifiesta de resolver los conflictos que aparecen en las redes sociales utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Los autores indican que las redes sociales que más utilizan los alumnos en la actualidad son *WhatsApp* o *Instagram*. El objetivo es la mejora de la convivencia mediante la prevención y resolución pacífica de conflictos de baja intensidad junto a la la detección precoz de problemas entre iguales que se producen en entornos fuera de la supervisión de un adulto. La formación específica la reciben los alumnos ayudantes de 3º de ESO expertos previamente en mediación. Ciberayudantes utiliza una metodología similar a la implementada en el programa alumnado ayudante. El programa de prevención del ciberacoso proporciona formación concreta sobre el uso seguro y saludable de Internet y las redes sociales.

Durante la realización del Practicum del Máster de profesorado tuve la oportunidad de observar cómo se ha procedido a implantar el programa Alumnado Ayudante en el centro de Zaragoza de la Orden de la Compañía de María (ver **ANEXO 4**). En su aplicación concreta en este centro el programa se diseñó con el fin de potenciar la educación inclusiva. En esta línea de pensamiento se encuentra Muntaner (2010) que expuso que la nueva conceptualización de la diversidad del alumnado debe delimitar el modelo educativo y la intervención didáctica evolucionando desde un modelo de integración al nuevo modelo de la educación inclusiva. Para elaborar los objetivos se tuvo en consideración a todos los miembros de la comunidad educativa. Se fomenta la corresponsabilización del alumnado en la promoción de la convivencia positiva. En este centro el programa alumnado ayudante se contempla como un elemento que

favorece la convivencia positiva y ayuda a prevenir situaciones inadecuadas de convivencia (Orden de la Compañía de María, 2019).

Otro ejemplo muy reciente es el programa “Prev@cib” (Ortega-Barón, Buelga, Ayllón, Martínez-Ferrer y Cava, 2019). En este reciente estudio se presenta evidencia científica que indica que este programa es efectivo en la reducción y prevención de acoso y ciberacoso en población adolescente, reduciendo la ocurrencia de conductas de ciberacoso y victimización.

La utilización del juego como herramienta de aprendizaje y terapéutica posee una larga tradición. En concreto, los juegos de rol se han utilizado en diversos contextos como la pedagogía o la psicoterapia. Pereira (2011) señala que ya en los inicios del siglo XX pioneras de la evaluación infantil como Melanie Klein analizaron el significado psicológico del juego. Por medio de su técnica del juego Klein observó la interacción de las personas con el entorno en un ámbito psicoterapéutico.

Entre los objetivos de los juegos de rol se incluyen la toma de conciencia de los problemas que plantea un rol o facilitar la toma de conciencia de los demás. En un juego de rol educativo los participantes deben adoptar roles y comportarse como si fueran unos personajes (Saegesser, 1991).

La *gamificación* es un término que designa el uso de mecánicas de juego en otro tipo de ámbitos con el objetivo de fortalecer procesos de aprendizaje, atraer y retener audiencias o aumentar la motivación. El concepto surgió inicialmente en el campo del marketing y actualmente se plicada al campo de la educación y la salud (Betancur *et al.*, 2014). En la misma línea Díaz y Troyano (2013) indicaron que la *gamificación* fomenta el aprendizaje mediante la incorporación de técnicas psicológicas a través del juego. Mediante estas técnicas, por ejemplo la asignación de puntos, se busca lograr un cambio en la actitud de los participantes utilizando elementos de juego atractivos que estimulen la atención. A través de los juegos se puede llegar a modificar la conducta de una persona.

Para garantizar que un programa educativo de *gamificación* sea eficaz en su aplicación se debería realizar de forma protocolizada. La aplicación efectiva de la *gamificación* a la educación puede ser simplificada en un proceso de 5 pasos. El primer paso es comprender a la audiencia y su contexto. El segundo paso es definir los objetivos de aprendizaje. El tercer paso es estructurar la experiencia. El cuarto paso comprende la identificación de los recursos disponibles. El quinto y último paso es la aplicación de los elementos de *gamificación* (Huang y Soman, 2013).

3. Propuesta de innovación docente: Prevención del acoso escolar en redes sociales.

La presente propuesta de innovación docente busca lograr la prevención de situaciones conflictivas en las redes sociales antes de que se produzcan mediante la promoción de la convivencia positiva. Para prevenir situaciones de riesgo y mejorar la convivencia se facilitarán herramientas a los docentes para que fomenten el desarrollo de las competencias clave sociales y cívicas en el alumnado de secundaria.

A través de un programa estructurado en 5 sesiones de periodicidad semanal, representantes del departamento de orientación propondrán a los participantes un modelo teórico y de actuación sobre prevención y resolución de conflictos en las redes sociales.

El presente programa de innovación docente está diseñado exclusivamente para ayudar a mejorar las interacciones en las redes sociales y fomentar la convivencia positiva. Para cualquier caso en el que se estime que la gravedad de los conflictos detectados supera este objetivo, se deberá aplicar el protocolo en vigor contra acoso escolar. Por ejemplo, en la Comunidad Autónoma de Aragón el protocolo recogido en la Resolución de 19 de Octubre de 2018 del Director General de Innovación, Equidad y Participación por la que se dictan instrucciones sobre el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar.

Se utilizará un enfoque lúdico e interactivo a lo largo de todo el programa de innovación docente para elicitación la motivación en los participantes e incrementar su implicación a lo largo de todo el proceso.

3.1 Planteamiento del problema.

La promoción de la convivencia positiva y la prevención del ciberacoso en las redes sociales son necesidades que deben ser atendidas por todos los centros educativos. Se debe dotar al personal docente de herramientas eficaces y formación específica que promuevan la convivencia positiva, priorizando un enfoque preventivo sobre uno correctivo-punitivo.

Las redes sociales y las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen actualmente un gran peso en nuestra cultura y han modificado la forma de relacionarse de las personas, especialmente las más jóvenes. El sistema educativo y las competencias de los docentes debe renovarse para responder a las nuevas demandas de las nuevas tecnologías (Montoro y Ballesteros, 2016).

Las redes sociales y las Tecnologías de la Información y la Comunicación se desarrollan a una velocidad vertiginosa. La aparición de estos nuevos contextos y formas de relacionarse generan nuevos retos en los centros educativos que deben ser analizados para prevenir conflictos. Esto exige la necesidad de revisar nuestros conocimientos de forma continua para no quedarnos desactualizados y dar una respuesta adecuada.

Smith *et al.* (2008) señalan la necesidad de incrementar la concienciación sobre el ciberacoso entre los adultos debido a que muchos de ellos no están informados del potencial de los teléfonos móviles e internet. Estos autores recomiendan incluir el ciberacoso explícitamente en la formación de los docentes, las políticas escolares y los materiales antiacoso. Los métodos tradicionales para reducir el acoso escolar o *bullying* pueden ser útiles para el ciberacoso, pero intervenciones más específicas, como formación sobre derechos legales en esta materia serían de ayuda. También

recomiendan considerar diferentes variedades de ciberacoso en lugar de concebirlo como un fenómeno global.

En este sentido, Stauffer, Heath, Coyne y Ferrin, (2012) recomiendan que se fomente la formación del profesorado para que adopten un rol más activo en la supervisión e intervención en incidentes de ciberacoso en las que están implicados sus estudiantes. Estos autores concluyen también que el profesorado podría ser más receptivo a programas antiacoso que compartan la responsabilidad del ciberacoso entre la escuela y la comunidad, en lugar de solamente en las aulas.

“La profesión docente ha dejado de ser algo que se aprendía a ejercer durante la formación inicial, dominando un conjunto de competencias profesionales y resortes básicos del conocimiento, para un tipo de escuela donde los alumnos aprendían las habilidades básicas de lectura, escritura y cálculo útiles en un mundo seguro, controlable y predecible. El mundo como el conocimiento ha pasado a ser volátil, incierto, cambiante y ambiguo.” (Torres, Núñez y Navío, 2011, p.49).

La digitalización de las experiencias y de la relación con el conocimiento incide en la identidad del profesorado y a la escuela. La vida real y la digital interactúan, conviviendo en un solo mundo. (Torres, Núñez y Navío, 2011).

Cabero (2004) sintetiza las cuestiones más relevantes de la formación del profesorado en TIC: El profesorado generalmente no se considera capacitado para utilizar las TIC didácticamente pero muestran gran interés en recibir formación sobre estas herramientas, siendo su capacitación menor en TIC que en los medios utilizados tradicionalmente en los centros educativos. En ese mismo artículo Cabero también señala la necesidad de que el profesorado sea formado para favorecer la interacción de sus alumnos. Dentro de este último punto sería sensato incluir paquetes de formación para profesorado en prevención sobre situaciones de ciberacoso y sobre cómo poner en marcha los protocolos de actuación cuando se presenta esta nueva problemática

3.2 Objetivos de la propuesta de innovación docente.

La presente propuesta busca ayudar al profesorado, familias, personal no docente y alumnado de un centro de secundaria en la promoción de la convivencia positiva mediante la prevención de situaciones conflictivas en las redes sociales.

Los objetivos de esta propuesta de innovación docente son:

- Fomentar la reflexión crítica en los participantes sobre cómo se desarrollan los procesos de interacción grupal que pueden desencadenar un conflicto.
- Concienciar sobre la necesidad de actuar de forma eficaz, rápida y no precipitada ante situaciones de acoso y ciberacoso en las redes sociales.

Se busca actuar de forma proactiva, mucho antes de que hay cristalizado el conflicto o se hayan producido situaciones de acoso escolar. Para lograr estos objetivos, es un requisito previo alcanzar unos elevados niveles de implicación y motivación en todos los participantes mediante el uso de herramientas como la *gamificación*. Para ello se utilizarán materiales atractivos que inviten a participar y despierten la curiosidad.

3.3 Diseño metodológico.

Esta propuesta de innovación docente sobre prevención del acoso escolar en redes sociales para profesorado se divide en 2 bloques distribuidos en 5 sesiones (ver tabla 1).

El primer bloque tiene una perspectiva teórica. En el modelo teórico del eje persona-sistema, asumiendo que sería más beneficioso una intervención específica personalizada y ajustada a cada persona, se ha adoptado una intervención sistémica por razones prácticas. Desde el paradigma humanista se considera al alumnado el centro de toda actividad pedagógica (Aizpuru, 2008). Otros paradigmas, como el sistémico, consideran más eficiente intervenir en primer lugar sobre el centro educativo entendido como un sistema global. De esta forma se optimizan los limitados recursos de los que se dispone en la práctica docente. El enfoque sistémico implica abordar los fenómenos de

forma global (Rosel, 2003). Este autor señala que considerar el sistema como un conjunto integral de elementos en interacción produce resultados superiores al de los componentes que lo forman y esto conlleva una mejora en la calidad final. Más adelante se adoptarán medidas específicas para cada caso concreto si se estima necesario, pues la persona debe ser siempre el objetivo último de cualquier intervención educativa. La educación debe considerar los aspectos intelectuales, afectivos y sociales de la persona.

El segundo bloque posee una orientación práctica y aplicada. Al finalizar se realizará una sesión adicional de seguimiento a los 6 meses. En esta última sesión se evaluará la eficacia de la intervención y se recogerá feedback de los participantes para poder mejorar el protocolo. Sería muy recomendable realizar un seguimiento de la efectividad a largo plazo de las posibles consecuencias de este programa.

Tabla 1. Estructura del programa de prevención de acoso en las redes sociales.

<i>Bloque</i>	<i>Sesión</i>	<i>Contenido</i>	<i>Duración</i>
1.	1.	Dinámica de grupo e introducción.	50 minutos
	2.	Exposición teórica.	50 minutos
2.	3.	Dinámica grupal de juego de roles.	120 minutos
	4.	Presentación del programa de prevención Héroes Digitales.	50 minutos
	5.	Evaluación y seguimiento	50 minutos

Fuente: Elaboración propia.

Para cumplir con el objetivo de elicitar la motivación e incrementar la motivación de los participantes se utilizará a lo largo de todo el programa un enfoque lúdico, metodologías activas y un enfoque inclusivo que favorezca educar en la diversidad. Adoptar un enfoque lúdico puede animar a que los participantes debatan sobre cuestiones o temas que bajo una aproximación correctivo-punitiva evitarían abordar. No obstante es necesario recordar aquí que asumir un enfoque lúdico no implica restar importancia a un problema de la potencial gravedad del ciberacoso.

Para implementar el enfoque lúdico de forma eficiente se ha seguido el modelo de 5 pasos de Huang y Soman (2013) sobre la implantación de la *gamificación* en la educación. La *gamificación* en la educación puede ser una poderosa estrategia si es

implementada apropiadamente, mejorando un programa educativo y logrando objetivos de aprendizaje mediante la influencia en la conducta del alumnado.

3.3.1 Participantes

Un programa de innovación docente inclusivo debería contar con la participación de toda la comunidad educativa. A continuación se indican los participantes mínimos para que su aplicación sea efectiva en la promoción de la convivencia positiva y la prevención del acoso en las redes sociales. Esta lista es meramente orientativa y cualquier integrante de la comunidad educativa debería ser bienvenido e incluido en el programa. Obviamente, un programa que promulga la educación en la diversidad sería incoherente si no invitara a participar a cualquier persona independientemente de su condición personal.

- Profesorado de I.E.S. (Instituto de Educación Secundaria)
- Profesionales de la orientación de la R.I.O.E. (Red Integrada de Orientación Educativa).
- Alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato.
- Representantes de las familias.
- Personal no docente de los centros educativos.

El programa de innovación docente ha sido diseñado teniendo en cuenta al alumnado y profesorado de un centro de secundaria pero podría adaptarse fácilmente a otros niveles con pequeñas modificaciones. Para alumnado de menor edad se deberían adaptar las instrucciones del juego de mesa así como simplificar la redacción de las preguntas de la escala en función de su nivel de lectura. De la misma forma podría adaptarse a alumnos más mayores añadiendo reglas adicionales para que el juego de mesa continúe siendo un reto.

Para atender a la diversidad se deberán hacer las adaptaciones necesarias en los materiales en función de las necesidades específicas de los participantes.

3.3.2 Programa de innovación docente

3.3.2.1 Sesión 1

En la sesión inicial se comenzará directamente con una dinámica sobre procesos de exclusión grupal en las redes sociales e internet. El objetivo de esta sesión es captar la atención de los participantes mediante una metodología de enseñanza activa. Se intenta poner de relieve cómo se producen las conductas excluyentes en este nuevo medio y generar una reflexión en los participantes sobre dichos procesos. Se comienza con esta dinámica grupal para involucrar desde el minuto uno al profesorado, haciéndoles experimentar procesos de discriminación o exclusión social en primera persona.

Dinámica de grupo sobre etiquetado en redes sociales

El objetivo didáctico es poner de manifiesto las mecánicas de exclusión de los grupos, vivirlos en primera persona y posteriormente reflexionar sobre ello. Se ha adaptado el protocolo de Crespín (2017) “Mundo de colores” para diseñar esta dinámica. Si los participantes conocieran el objetivo de la dinámica antes de realizarla podrían modificar su conducta en consecuencia y esto repercutirá en la reflexión posterior. Es probable que algún participante ya haya realizado dinámicas similares, en ese caso se les solicitará que no lo comuniquen a sus compañeros para que puedan disfrutar la experiencia.

La dinámica debería ocupar la mitad de la primera sesión, unos 25 minutos, el resto de la sesión se dedicará a la presentación de la propuesta de innovación docente. Se señalarán los puntos clave y se hará un resumen de todo el programa. Se hará énfasis en la importancia para el profesorado de disponer de las herramientas adecuadas para hacer frente a la necesidad de mejorar la convivencia en las redes sociales. Sería recomendable enfatizar que, de manera no siempre intencionada, las personas se auto-etiquetan y etiquetan a los demás en estos nuevos entornos digitales con “pegatinas” como los hashtags.

Tabla 2. Procedimiento de la dinámica sobre etiquetado en las redes sociales.

<i>Orden</i>	<i>Pautas</i>
1º	Disponer a los participantes en un círculo con los ojos cerrados.
2º	Asignar una pegatina geométrica a cada participante e indicar que abran los ojos.
3º	Ordenar que se agrupen según un criterio usando sólo la mímica.
4º	Repetir el paso anterior en dos ocasiones.
5º	Debate y reflexión sobre la experiencia.

Fuente: Elaboración propia.

Se sugiere a los participantes que se van a trabajar las habilidades de comunicación no verbal mediante la mímica y que para ello deberán permanecer en silencio durante toda la actividad. Se hará énfasis en que sólo podrán comunicarse mediante gestos, evitando utilizar lenguaje verbal o cualquier otro sonido.

El dinamizador solicitará a los participantes que se sitúen en un círculo con los ojos cerrados. Se asignará una pegatina en la frente a cada participante (ver **ANEXO 1**) de tal forma que cada persona no pueda ver su propia pegatina, pero pueda distinguir claramente las de los demás. Un 80% de las pegatinas debe ser del mismo color y forma geométrica. Otro 10% de las pegatinas serán del mismo color que el grupo mayoritario pero de diferente forma geométrica. El 10% restante tendrá la misma forma geométrica que el grupo mayoritario, pero de diferente color. Un participante elegido al azar recibirá una pegatina única, de color y forma diferentes al resto de los grupos. Se dará la instrucción: “Abran los ojos y agrupense utilizando un criterio”. Una vez agrupados, se les indica dos veces más que se agrupen.

Se concluirá la sesión con una reflexión sobre los procesos grupales que pueden llevar a la exclusión de las personas. Se vincularán los procesos clásicos de formación de grupos con las conductas que se producen en el contexto de las redes sociales. Los participantes expondrán cómo se han sentido al realizar la actividad y se realizará un debate sobre cómo se ha desarrollado la actividad. Se comentarán los procesos de interacción grupal que se han producido en la sesión. Se hará especial énfasis en los procesos de formación de los grupos y las conductas discriminantes de las personas a las

que se asignaron pegatinas diferentes a la mayoría. Se realizará una analogía entre el etiquetado con pegatinas realizado en la presente sesión y el etiquetado que se realiza en las redes sociales.

3.3.2.2 Sesión 2

En la segunda sesión se realizará una breve exposición teórica sobre el uso seguro y saludable de las Redes Sociales. En primer lugar se desarrollará la teoría de Martínez y Barreiro (2018) sobre los principios fundamentales de toda intervención educativa en ciberconvivencia, esto es:

- Utilización de un lenguaje que fomente la difusión de ideas positivas de convivencia en redes sociales.
- Crear una red con las familias y el entorno social que respalde los valores de ciudadanía digital.
- Adaptar el currículo, ayudando a incluir nuevas formas, vías y redes de comunicación, colaboración e intercambio a través de las redes sociales.

En segundo lugar se expondrán las estrategias de prevención propuestas por Echeburúa y Corral (2010) para así fomentar el buen uso de las redes sociales:

- Ubicar los ordenadores y dispositivos con acceso a internet en lugares comunes como el salón y supervisar los contenidos a los que tiene acceso el menor.
- Acordar una limitación temporal a la conexión a las redes con los adolescentes no superior a una hora y media o dos horas entre semana. El fin de semana o en vacaciones se puede ampliar.
- Fomentar la interacción presencial con otras personas y la realización de actividades como la lectura, el cine y otras actividades deportivas y culturales.
- Aumentar la comunicación y el diálogo en la propia familia.

La exposición teórica no debería durar más de la mitad de la sesión. Los restantes 25 minutos se dedicarán a un debate con el resto de profesionales en el que se recogerán sus experiencias educativas sobre acoso en redes sociales.

Usando un enfoque dialéctico, se solicitará a los participantes que expliquen posibles soluciones a los problemas de acoso que han surgido en el debate previo. Se realizará una tormenta de ideas y no se descartará ninguna idea a priori. Se procederá a escribir las ideas en un lugar a la vista de todos los participantes. Tras recoger las aportaciones de los participantes se votarán las 10 mejores y se elaborará un decálogo de buenas prácticas en las redes sociales.

3.3.2.3 Sesión 3

Utilizando un enfoque lúdico o de *gamificación*, se realizará en la tercera sesión un juego de roles.

El objetivo didáctico de este juego de roles es que los participantes vivan en primera persona las dificultades de mediar con iguales en un conflicto y elicitar la reflexión sobre la convivencia en las redes sociales.

Procedimiento de juego de roles “El mágico reino de Vesta”:

Asumir un rol que no se ejerce habitualmente puede resultar enriquecedor. Esta experiencia probablemente ayudará a que los participantes puedan ponerse en el lugar de potenciales víctimas de situaciones de exclusión social. Los juegos de rol pueden mejorar la capacidad de comunicarse de manera constructiva en entornos sociales y culturales diferentes al habitual, favorecen la comprensión de puntos de vista diferentes y el desarrollo de la empatía. Esta sesión debería estimular también el respeto a la diversidad. Comprender cómo se producen las dinámicas colectivas en las sociedades y cómo se desencadenan los conflictos y las motivaciones de los mismos es probable que favorezca la prevención efectiva de situaciones como el acoso en las redes sociales y otros entornos.

Se dispondrá en el centro de la sala un tablero (ver **ANEXO 2**), se repartirán unas fichas en forma de seta (ver **ANEXO 3**), unos dados de 10 caras a los participantes y una copia de las instrucciones del juego (ver **ANEXO 7**).

Objetivo del juego: Se indica a los participantes que deben representar el papel de diplomáticos de diferentes reinos. Estos reinos se encuentran en conflicto entre ellos y deben decidir quién reinará sobre todos los demás.

Tabla 3. Instrucciones del juego de rol: El mágico reino de Vesta.

<i>Reglas</i>
1. Coloque el tablero y asigne a cada jugador a uno de los 10 reinos utilizando un dado.
2. Entregue una ficha en forma de seta a cada reino.
2. Los jugadores, agrupados en reinos, deben consensuar sus acciones cada turno.
3. Los grupos irán tomando turnos siguiendo el orden de las agujas del reloj.
4. El jugador inicial se selecciona al azar.
5. En cada turno un reino puede negociar, atacar a otros reinos o pasar turno.
6. Atacar: Se desplazará la ficha al reino objetivo del ataque y se lanzará un dado por persona. Se suman los resultados y el grupo que menor resultado consiga resultará eliminado de la partida.
7. Los reinos de Vesta poseen diferentes formas de actuar. El reino 1 lanza un dado adicional por jugador si elige la opción atacar. Los reinos 2 y 3 están obligados a ayudar al reino 1 si decide atacar. El reino 10 no puede atacar a otros reinos ni puede lanzar dados si le atacan.
8. El juego finaliza cuando sólo queda 1 reino o si los reinos que permanecen en juego acuerdan por unanimidad que uno de los reinos es el ganador de la partida.

Fuente: Elaboración propia.

La asignación aleatoria de los participantes a cada uno de los 10 diferentes reinos generará probablemente grupos de tamaños asimétrico. Cada uno de estos reinos presenta unas características distintas y los participantes deberán actuar en función del reino asignado. A cada reino se le asignará un rol diferente (ver tabla 3). Uno de los reinos adoptará un rol agresivo. Otro de los reinos no podrá atacar ni defenderse. Otros 2 reinos adoptarán el papel de colaboradores del reino más agresivo, apoyando sus acciones. El rol del resto de reinos será definido de forma ambigua y previsiblemente serán potenciales víctimas o se limitarán a observar.

Todos los reinos pueden atacar o llegar a una solución pacífica. Los grupos son de diferentes tamaños y poder, lo que hace que sea habitualmente un conflicto asimétrico.

Se realizarán al menos 2 partidas en esta sesión. Una vez que los participantes dominen la mecánica del juego se asignará a 2 de los reinos el rol de “Héroes”. El rol de héroe tendrá la capacidad de resolver los conflictos, tratando de guiar a una resolución pacífica de los conflictos. Pueden interrumpir el lanzamiento de dados en cualquier momento, utilizando la carta dorada de “Acudir al Mago”.

Los participantes tendrán la oportunidad de poner en práctica varias competencias clave. En esta sesión se trabajarán principalmente las competencias sociales y cívicas. En un ambiente distendido y lúdico los participantes tendrán la oportunidad de interpretar fenómenos y problemas sociales, tomar decisiones de forma dinámica y resolver conflictos.

Las reglas de este juego generan intencionalmente grupos de poder asimétrico para provocar la reflexión de los participantes sobre las dinámicas que se establecen entre grupos de diferente poder y la necesidad de establecer unas normas de convivencia basadas en el respeto mutuo.

Se espera que esta actividad provoque el análisis crítico de los códigos de conducta y cómo se gestionan las tensiones y los procesos de cambio que son consustanciales a la interacción humana.

3.3.2.4 Sesión 4

En la sesión final se propondrá un programa de mejora de la convivencia en las redes sociales: **“Héroes digitales”**.

Héroes digitales tiene el objetivo didáctico de prevenir situaciones de conflicto en las redes sociales y mejorar la convivencia en estos entornos virtuales. Está orientado principalmente a tutores y profesorado de secundaria, pero podría adaptarse a niveles superiores. Se plantea como una extensión de los programas ya establecidos en el centro para la mejora de la convivencia. De esta forma se optimizan los recursos y se ponen en valor las actuaciones realizadas previamente por los profesionales del centro.

Se debe intervenir sobre las redes sociales más populares para el alumnado de un centro de secundaria y se debe estar abierto a incorporar las nuevas aplicaciones que puedan surgir y popularizarse en el futuro. He optado por no especificar en la realización de este programa nombres de redes sociales concretas debido a que es un entorno dinámico en el que los usuarios cambian continuamente de preferencias. Cualquier intento de clasificación de las redes sociales más utilizadas por los adolescentes quedaría muy pronto desfasado por exhaustivo que fuera. Probablemente sea más eficiente centrarse en dar una formación básica y genérica a los adolescentes sobre buen uso de las redes sociales y la prevención de conflictos en las mismas que enfocarse en las características específicas de una red social que puede perder el favor de los usuarios en poco tiempo. Queda bajo la responsabilidad de la persona que aplique este programa de innovación docente sondear al alumnado sobre las redes sociales más populares en cada momento.

Héroes digitales surge desde un enfoque dialéctico, lúdico y participativo. Mediante metodologías activas y el uso de la *gamificación* se busca aumentar la motivación e implicación de los participantes. Se reforzará el carácter inclusivo del currículo subrayando la necesidad de tener en cuenta a todo el alumnado al realizar las actividades propuestas en este programa de prevención.

Como herramienta principal se utilizará el juego de roles. El profesorado aplicará el juego de roles detallado en la sesión 3 a su alumnado. El juego de roles será similar al de la sesión en la que participaron ellos mismos pero adaptado al nivel de desarrollo y las características personales de los menores (ver tabla 3).

Posteriormente el alumnado representará en las redes sociales el papel de “héroes digitales” que deben mantener una convivencia positiva en este entorno digital. Los participantes recibirán puntos por detectar posibles situaciones de riesgo de acoso o conflictos en las redes sociales e informar sobre ellos al personal docente, evitando que adopten el habitual rol de observador.

3.3.2.5 Sesión 5

La última sesión se realizará a final del curso escolar. Se entregará a los tutores de cada curso una copia de la escala de evaluación de la ciberconvivencia (ver **ANEXO 5**) para que la apliquen colectivamente a su alumnado antes de finalizar el curso escolar.

Se indicará a los tutores de cada clase que es muy recomendable que la cumplimentación de la escala se realice de forma individual y de forma anónima. Se debe hacer énfasis en la preservación del anonimato para favorecer que se responda a las cuestiones que pueden provocar vergüenza o humillación con la mayor sinceridad posible. Los tutores deberán indicar al alumnado que es necesario responder a todas las preguntas, no pudiéndose dejar cuestiones sin responder.

Se realizará una entrevista semiestructurada al profesorado (ver **ANEXO 6**) para evaluar el nivel de logro de los objetivos establecidos, la percepción sobre la relevancia del problema del ciberacoso y la adecuación de las prácticas a la realidad del centro. Se propondrá al departamento de orientación del centro la realización de un seguimiento del programa a largo plazo.

3.4 Evaluación.

Para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de esta propuesta de innovación docente se realizarán al menos 2 mediciones sobre la percepción del clima escolar. La información recabada se utilizará para el análisis de clima del aula y la calidad percibida. Sería recomendable que la primera evaluación sobre el clima del aula se realizase antes de la implementación del programa. La segunda evaluación se realizará a final del curso, después de implementar el programa. Sería recomendable realizar un seguimiento en cursos posteriores para valorar los resultados a largo plazo. Obtener datos en al menos dos ocasiones permitirá comparar la información obtenida y comprobar si hay cambios cualitativamente significativos en la percepción sobre el acoso en las redes sociales.

La evaluación del alumnado se realizará mediante una escala tipo likert que permita su evaluación colectiva (ver **ANEXO 5**). La evaluación de la percepción del profesorado se realizará mediante una entrevista semiestructurada. En la entrevista aplicada a profesorado se recogerá la percepción sobre el clima de convivencia en el aula y la percepción sobre personas con diversidad funcional (ver **ANEXO 6**).

Tabla 4. Escala de evaluación de la ciberconvivencia.

<i>Item</i>	<i>Respuesta (0 a 2)</i>
1. Han compartido imágenes o contenidos en redes sociales con la intención de burlarse de mí o humillarme.	
2. No me invitan, me rechazan o expulsan de grupos de chat como <i>Whatsapp</i> .	
3. Hablan mal de mí, se burlan o me dejan en ridículo en las redes sociales.	
4. He recibido mensajes anónimos o de desconocidos a través de las redes sociales.	
5. Han difundido rumores, bulos y mentiras sobre mí a través de medios electrónicos.	
6. He recibido amenazas, insultos y comentarios desagradables a través de mi teléfono móvil o correo electrónico, etc.	
7. Se meten conmigo por mi forma de ser o por mi físico cuando comparto una fotografía o video en internet..	
8. He recibido comentarios sexistas, homófobos o xenófobos en mi perfil de una red social.	
9. Ridiculizan mis opiniones, gustos o preferencias cuando participo en una red social.	
10.. Me molestan continuamente cuando me conecto a internet.	
11. Me dejan fuera de actividades o juegos online.	
12. He recibido insinuaciones o peticiones sexuales a través de redes sociales o mensajes privados.	
13. Utilizan imágenes mías sin permiso o las comparten por medios telemáticos.	
14. Utilizan información privada sobre mí con la intención de burlarse o humillarme o gastar una broma en las redes sociales.	
15. Han suplantado mi identidad o han creando perfiles falsos con mi nombre en redes sociales.	

Fuente: Elaboración propia.

La escala de evaluación de la ciberconvivencia presentada en la tabla 4 está basada en la escala para la evaluación del acoso escolar de Arce, Velasco, Novo y Fariña (2014). Se ha reducido el número de ítems a 15 para que se pueda cumplimentar en un periodo de tiempo más breve. Se han adaptado los elementos de la escala a la problemática específica del ciberacoso y suprimido las situaciones que hacían referencia al acoso escolar tradicional.

Se ha optado por una escala tipo likert de 3 opciones de respuesta para simplificar la cumplimentación y corrección de la escala. El alumnado deberá responder a cada ítem con un número de 0 a 2. El 0 significa “nunca”, el 1 significa “en ocasiones” y el 2 “repetidamente”.

Una vez cumplimentada la escala por el alumnado de forma anónima se procederá a su corrección. Se sumará la puntuación de los 15 ítems obteniéndose una puntuación total comprendida entre cero y treinta puntos. Cuanto más elevada sea la puntuación más elevado es el riesgo de ciberacoso.

Para confeccionar la entrevista semiestructurada sobre convivencia en redes sociales (ver tabla 5) se ha tomado como base el trabajo de Caballero (2010). Se ha procedido a modificar las preguntas de su entrevista sobre estudio del clima de convivencia, adaptando las preguntas a la convivencia en las redes sociales y añadiendo otras cuestiones de elaboración propia.

Al aplicarse la evaluación en al menos dos ocasiones se posibilitará la comparación del clima del aula antes y después de la aplicación del programa de innovación docente. Se analizarán los datos de forma cualitativa y cuantitativa para comprobar si se han producido cambios en el clima del aula.

En la entrevista semiestructurada se dará la oportunidad a la persona entrevistada de aportar todo aquello que estime oportuno sobre su experiencia personal sobre el ciberacoso y la promoción de la convivencia positiva.

Tabla 5. Entrevista semiestructurada sobre convivencia en redes sociales.

<i>Preguntas</i>
1. ¿Se han realizado actuaciones específicas en su centro que favorezcan una cultura de convivencia positiva en las redes sociales?.
2. ¿Qué personas participan en su centros para favorecer un clima de convivencia positivo en las redes sociales?
3. Suponga que usted detecta una posible situación conflictiva que se ha producido en una red social en la que están implicados miembros del alumnado de su centro educativo. ¿Qué actuaciones llevaría a cabo para resolverlo?.
4. ¿Qué contenidos trabajaría para fomentar en su aula un clima de convivencia positiva en redes sociales?
5. ¿Qué metodología emplearía para ello?
6. ¿Qué espacio horario cree que debería invertirse en la prevención de conflictos en las redes sociales?
7. ¿Cómo cree que gestionan las familias el uso de la tecnología por parte del alumnado?
8. ¿Qué grado de satisfacción tiene usted respecto a la convivencia escolar en las redes sociales?
9. ¿Estima usted que la convivencia en las redes sociales es un tema relevante?
10. Si usted fuera el responsable de promocionar la convivencia positiva en redes sociales de su centro educativo. ¿Qué actuaciones realizaría?

Fuente: Elaboración propia.

Se puede utilizar esta evaluación como instrumento de cribado para detectar los casos más graves que se pudieran estar produciendo. En caso de detectarse indicios de situaciones de posible acoso se deberá trasladar el problema, con la mayor rapidez posible, al Equipo directivo para que valoren la gravedad del problema y establezcan las medidas oportunas. Estas medidas variarán en función de la Comunidad Autónoma.

Existen protocolos de actuación para aplicar en casos de conflictos graves. Por ejemplo, en la Comunidad Autónoma de Aragón se debe aplicar el protocolo de actuación recogido en la resolución de 19 de Octubre de 2018 del Director General de Innovación, Equidad y Participación por la que se dictan instrucciones sobre el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar. Esta resolución está publicada en la web del Departamento de Educación, Cultura y Deporte y deberá ser aplicada en lugar si efectivamente se confirma que existe un conflicto potencialmente grave.

4. Reflexión crítica

Sería ingenuo pensar que un problema tan complejo como la promoción de la convivencia positiva en un centro educativo se puede resolver únicamente aplicando un único protocolo o programa. Es un trabajo que requiere de una visión sistémica, global y de conjunto e implica la participación de numerosos actores. En esta problemática intervienen múltiples factores muchos de ellos desconocidos y algunos de difícil modificación. El nudo gordiano no puede, o no debería, resolverse de un solo golpe.

Los puntos clave de la primera definición académica del acoso escolar establecida por Olweus (1994) hace más de dos décadas se mantienen en lo esencial en las actuales definiciones del ciberacoso. La reiteración de las conductas, su extensión temporal y la intención de provocar daño persisten en el núcleo de una problemática tan novedosa y al mismo tiempo tan antigua como el ciberacoso en las redes sociales.

Los objetivos de cualquier programa de innovación docente deberían incluir el logro de una educación inclusiva para todo el alumnado. Evitar la discriminación de cualquier persona, con independencia de sus características personales, debería ser un objetivo inexcusable en todas las actuaciones de innovación educativa. Hace casi una década Muntaner (2010) indicó que para implantar y practicar un modelo educativo inclusivo se requiere una aproximación global en oposición al tradicional modelo selectivo. El actual modelo educativo ha de atender a la diversidad del alumnado en grupos heterogéneos que favorezcan una educación equitativa.

Se requiere de un equipo multidisciplinar y motivado para lograr un entorno cálido que permita educar en la diversidad. La educación para la convivencia positiva debe ser un objetivo fundamental de todo proceso educativo y así comienza a explicitarse ya en los actuales desarrollos legislativos. Promover un clima adecuado de convivencia positiva que potencie el carácter inclusivo del centro y favorezca la educación en la

diversidad es el objetivo de la actual legislación y deberían ser lo mínimos exigibles en cualquier proceso educativo.

A pesar de este cambio a nivel teórico en el paradigma educativo, probablemente, la realidad de las aulas no es tan utópica como nos gustaría. Debemos ser conscientes de que todavía no se ha logrado implementar un modelo de enseñanza totalmente inclusivo y que permita educar en la diversidad. Aunque sin duda se han realizado grandes avances en este sentido estimo que todavía queda mucho trabajo para lograr la plena inclusión de todo el alumnado.

El trabajo de fin de Máster me ha servido para recapacitar, desde la perspectiva de un departamento de orientación, sobre cómo se podría mejorar un aspecto del sistema educativo tan importante y complejo como es la convivencia.

Para actuar de forma eficaz y rápida en cuanto se detecten señales de alarma se debe disponer de protocolos que aseguren un análisis sistemático de la situación. Estimo que en la mayor parte de las ocasiones es mejor actuar de forma preventiva, antes de que los conflictos hayan cristalizado y su resolución se complique. Un conflicto enquistado puede ser muy complejo en su resolución mientras que prevenir o actuar en las primeras fases del proceso puede ser mucho más eficiente en cuanto a recursos y evitación de sufrimiento humano.

Los programas de innovación docente deberían, en mi opinión, dotar a los profesionales de la enseñanza de herramientas de sencilla implementación que ayuden a la prevención, detección temprana y en última instancia a la corrección de conductas perjudiciales para una convivencia positiva. Como estableció Arnáiz (2012) para lograr el éxito en la aplicación de nuevas intervenciones educativas cada centro debe analizar su realidad y definir las estrategias que pueden impulsar este cambio y evaluar lo realizado.

He tratado de cumplir los objetivos previamente marcados teniendo siempre en cuenta que pudieran ser aplicados de forma realista en un centro de secundaria. Realizar parte del trabajo de fin de Máster en paralelo al periodo de prácticas del Máster de

profesorado ha facilitado la adecuación de los conocimientos a las necesidades reales de un centro de enseñanza.

En la legislación actual se estipula que un elemento clave en la enseñanza por competencias es despertar la motivación hacia el aprendizaje. Los métodos docentes deberían favorecer la motivación por aprender en el alumnado pero en la realidad esto no es siempre así. Potenciar la motivación por el aprendizaje requiere utilizar metodologías activas y adaptadas a las necesidades específicas del alumnado.

El juego es la forma natural de adquirir conocimiento en el ser humano. El sistema educativo es el que impone a sus miembros formas de aprendizaje no siempre intuitivas. En la infancia se utiliza el juego como forma de comunicación, pensamiento, fantasía, elaboración de conflictos y afrontamiento de temores y aspiraciones (Pereira, 2011).

Los novedosos términos como la *gamificación* son en mi opinión una vuelta a lo esencial, a la forma primigenia y natural de aprender. No debería sorprendernos que estas metodologías demuestren en un futuro tener una efectividad mayor que otros medios de enseñanza tradicionalmente utilizados. La selección natural ya se encargó de favorecer esta forma de adquisición de conocimiento e interacción con el entorno. Si podemos observar cómo los animales aprenden mediante el juego, ¿por qué deberíamos renunciar a esta herramienta nosotros?.

5. Conclusiones

El acoso escolar es una forma de maltrato con consecuencias potencialmente devastadoras para las personas que lo sufren o lo observan. Las nuevas formas de expresión de esta antigua problemática, como el ciberacoso a través de redes sociales, requieren de nuevas intervenciones adaptadas a las características específicas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Como se ha visto en el metaanálisis de Kowalski *et al.* (2014) las personas implicadas en situaciones de ciberacoso presentan mayor incidencia de síntomas ansiosos, depresivos y menores niveles de autoestima que la media poblacional.

Para evitar las nocivas consecuencias del ciberacoso parece razonable priorizar un enfoque preventivo sobre un modelo de intervención correctivo que actúe solamente a posteriori. Estos casos, cuando se han cronificado, requieren de un abordaje muy complejo que sobrepasa las pretensiones de un trabajo de fin de Máster. Sin embargo creo que estas situaciones se pueden prevenir de forma eficaz con procedimientos relativamente sencillos si se actúa a tiempo.

En la realización de este programa de innovación educativa he tratado de plasmar los conocimientos y competencias clave adquiridas durante la realización del Máster así como la experiencia adquirida en el Practicum. Ha sido un desafío redactar un documento sobre un tema tan complejo como es la Educación. En este proceso de aprendizaje he tenido la oportunidad de desarrollar varias competencias clave. Entre las que más he desarrollado transversalmente se encuentran la competencia de aprender a aprender y las competencias sociales y cívicas. Reflexionar sobre las competencias sociales y cívicas me ha permitido trabajar la empatía, situándome en el lugar del otro, subrayando la aceptación de la diversidad y el respeto hacia los valores, las creencias y las culturas de otras personas.

En un entorno dinámico y en constante cambio como son las redes sociales, se debe estar investigando continuamente para dar una respuesta educativa adecuada e inclusiva. Desde hace más de dos décadas existen numerosos protocolos que se han mostrado eficaces en la prevención del acoso escolar y la convivencia positiva. Para que la eficacia de estos programas se mantenga o incluso mejore parece lógico revisar los componentes que los hacían efectivos y adaptarlos a las nuevas características del entorno actual en el que se desarrolla e interacciona el alumnado.

Es probable que conductas explícitas de ciberacoso como los insultos, las amenazas o el robo de contraseñas sean fácilmente identificadas pero otras formas más sutiles como la suplantación de identidad o compartir fotos y videos sin permiso puedan pasar más desapercibidas. Estas conductas pueden ser igual de dañinas y generar el mismo o mayor sufrimiento en las personas que las sufren. Uno de los puntos clave del acoso es la reiteración y la prolongación en el tiempo. Estas nuevas formas de acoso más opacas a la visión de observadores externos podrían facilitar que se prolonguen en el tiempo.

Es un lugar común indicar que las redes sociales y las Tecnologías de la Información y la Comunicación forman ya parte esencial de nuestra vida. Las redes sociales tienen un lugar destacado en la forma de relacionarse, especialmente en las personas más jóvenes que las han integrado de forma natural en su socialización. El uso masivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ofrece sin duda múltiples ventajas y potencialidades pero también implica nuevos riesgos que deben ser analizados y prevenidos de forma proactiva. En este sentido creo que una formación de calidad orientada a los docentes, y a todas las personas relacionadas con el proceso educativo, es un requisito imprescindible para dar una respuesta adecuada a los nuevos retos que nos plantean estas nuevas formas de interacción humana.

Los profesionales de la red integrada de orientación educativa deben asumir como propias las metodologías que permitan educar en la diversidad para lograr centros inclusivos. La plena inclusión de todo el alumnado precisa de un modelo educativo que acepte la diversidad, educando en el respeto hacia todas las personas independientemente de sus características personales. El aprendizaje continuo a lo largo de la vida es hoy un requisito imprescindible exigible a cualquier profesional de la orientación educativa. Así mismo, la mejora de la convivencia y la prevención de cualquier tipo de situación de violencia o discriminación en las redes sociales antes de que se produzcan debe ser una prioridad de todo profesional de la orientación.

Como retos para futuras intervenciones de prevención del ciberacoso y promoción de la convivencia positiva deberían tenerse en cuenta las características personales específicas de cada persona para hacer de los centros educativos lugares en los que todas las personas puedan sentirse seguras. Idealmente el sistema educativo debería adaptarse a la persona y no al contrario, en este sentido estimo que deberían enfocarse todas las actuaciones en materia de educación en el futuro.

Un riesgo adicional sobre el que se debería reflexionar en el futuro es que las redes sociales facilitan enormemente la difusión de contenidos y estimulan que sus usuarios que compartan todo tipo de información. Un uso irreflexivo de estas funcionalidades, carente de una formación previa adecuada sobre su correcta utilización, puede llevar a situaciones perjudiciales para otras personas. En muchas ocasiones estas consecuencias negativas pueden tener lugar sin mediar intención por parte de la persona que comparte un contenido que, por ejemplo, puede herir la sensibilidad de un tercero o vulnerar su intimidad. Es esencial impartir una formación exhaustiva a alumnado y profesorado sobre convivencia positiva y buenas prácticas en las relaciones a través de las redes sociales y todo tipo de comunicación online. De este modo podremos prevenir situaciones conflictivas antes de que se produzcan y evitar sufrimiento humano innecesario.

BIBLIOGRAFÍA

- Agustina, J. R. (2014). Cibercriminalidad y perspectiva victimológica: un enfoque general explicativo de la cibervictimización. *Cuadernos de política criminal*, 114(III), pp. 143-178.
- Ahn, J. (2011). The effect of social network sites on adolescents' social and academic development: Current theories and controversies. *Journal of the American Society for information Science and Technology*, 62(8), pp. 1435-1445.
- Aizpuru Cruces, M. (2008). La persona como eje fundamental del paradigma humanista. *Acta Universitaria*, 18(Esp), pp. 33-40.
- Andrés, P. G. (2016). El acoso escolar, un escenario y una vivencia habitual entre menores. *Aequalitas: Revista jurídica de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres*, (39), pp. 37-46.
- Antúnez-Campo, E. (2013). *Diseño y validación de un Programa de prevención del Cyberbullying en tutoría de secundaria*. (Trabajo fin de máster, UNIR Universidad Internacional de la Rioja) Recuperado de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1947/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1.
- Arce, R., Velasco, J., Novo, M., y Fariña, F. (2014). Elaboración y validación de una escala para la evaluación del acoso escolar. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 5(1), pp. 71-104.
- Bauman, S. (2007). Cyberbullying: A virtual menace. In *National Coalition Against Bullying National Conference*, pp. 2-4.

- Betancur, S., Carmona, L., Contreras, R., Karam, J. M., Maestre, N., Romero, Y., y Uribe, S. (2014). Videojuegos y tic como Estrategias Pedagógicas: Formación para el uso seguro de internet. *Cultura Educación y Sociedad*, 5(1), pp. 91-107.
- Caballero-Grande, M. J.(2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de paz y conflictos*, (3), pp. 154-170.
- Cabero Almenara, J. (2004). Formación del profesorado en TIC. El gran caballo de batalla. *Comunicación y Pedagogía: Nuevas tecnologías y recursos didácticos* (195), pp. 27-31.
- Calmaestra Villén, J., Ortega Ruiz, R., y Mora Merchán, J. A. (2008). Las TIC y la convivencia: un estudio sobre formas de acoso en el ciberespacio. *Investigación en la escuela* (64), pp. 93-103.
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardón, L., y Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behavior*, 26(5), pp. 1128-1135.
- Castro Clemente, C. (2017). *Violencia a través de las TIC: El ciberacoso en escolares de la Comunidad Autónoma de Madrid*. (Tesis doctoral, Universidad Pontificia Comillas de Madrid). Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/20850/TD00276.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cava, M. J. (2011). Familia, profesorado e iguales: claves para el apoyo a las víctimas de acoso escolar. *Psychosocial Intervention*, 20(2), pp. 183-192.
- Cowie, H. (2013). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, (3), pp. 16-24.

- Crespin, E. (2017). Education Labs recursos educativos. España. [Artículo en web]
Recuperado de <http://educacionlabs.es/dinamicas-de-cohesion/>
- Díaz Cruzado, J., y Troyano Rodríguez, Y. (2013). El potencial de la gamificación aplicado al ámbito educativo. En *III Jornadas de Innovación Docente. Innovación Educativa: respuesta en tiempos de incertidumbre* (2013).
- Dijkstra, J. K., Lindenberg, S., y Veenstra, R. (2008). Beyond the class norm: Bullying behavior of popular adolescents and its relation to peer acceptance and rejection. *Journal of abnormal child psychology*, 36(8), pp. 1289-1299.
- Donegan, R. (2012). Bullying and cyberbullying: History, statistics, law, prevention and analysis. *The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 3(1), pp. 33-42.
- Echeburúa, E., y De Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones*, 22(2), pp. 91-96.
- Giménez, A. M., Luengo, J. A., y Bartrina, M. J. (2017). ¿Qué hacen los menores en internet? Usos de las TIC, estrategias de supervisión parental y exposición a riesgos. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(3), pp. 533–552. Recuperado de <https://doi.org/10.14204/ejrep.43.16123>
- González Calatayud, V. (2016). *Prevalencia del ciberacoso en las aulas de Educación Secundaria Obligatoria y la percepción del profesorado*. (Tesis Doctoral, Universidad de Murcia). Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/51621/1/Tesis%20completa3.pdf>

- Gorman, E., Harmon, C., Mendolia, S., Staneva, A., y Walker, I. (2019). The Causal Effects of Adolescent School Bullying Victimization on Later Life Outcomes *Working papers. Human Capital and Economic Opportunity Working Group.* (19), pp. 1-54.
- Hernández, M. Á., y Solano, I. M. (2007). Ciberbullying, Un Problema De Acoso Escolar. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 10 (1), pp. 17–36. Recuperado de <https://doi.org/10.5944/ried.1.10.1011>
- Huang, W. H. Y., y Soman, D. (2013). Gamification of education. *Research Report Series: Behavioural Economics in Action*, Rotman School of Management, University of Toronto.
- Ibáñez-Cubillas, P., Díaz-Martín, C. y Pérez-Torregrosa, A. B. (2017). Social networks and childhood. New agents of socialization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (237), pp. 64-69.
- Ives, L. E. (2014). La identidad del Adolescente. Cómo se construye. *Revista de formación continuada de la sociedad española de medicina de la adolescencia*, 2(2), pp. 14-18.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., y Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological bulletin*, 140(4), pp. 1073-1137.
- Kroger, J., Martinussen, M., y Marcia, J. E. (2010). Identity status change during adolescence and young adulthood: A meta-analysis. *Journal of adolescence*, 33(5), pp. 683-698.

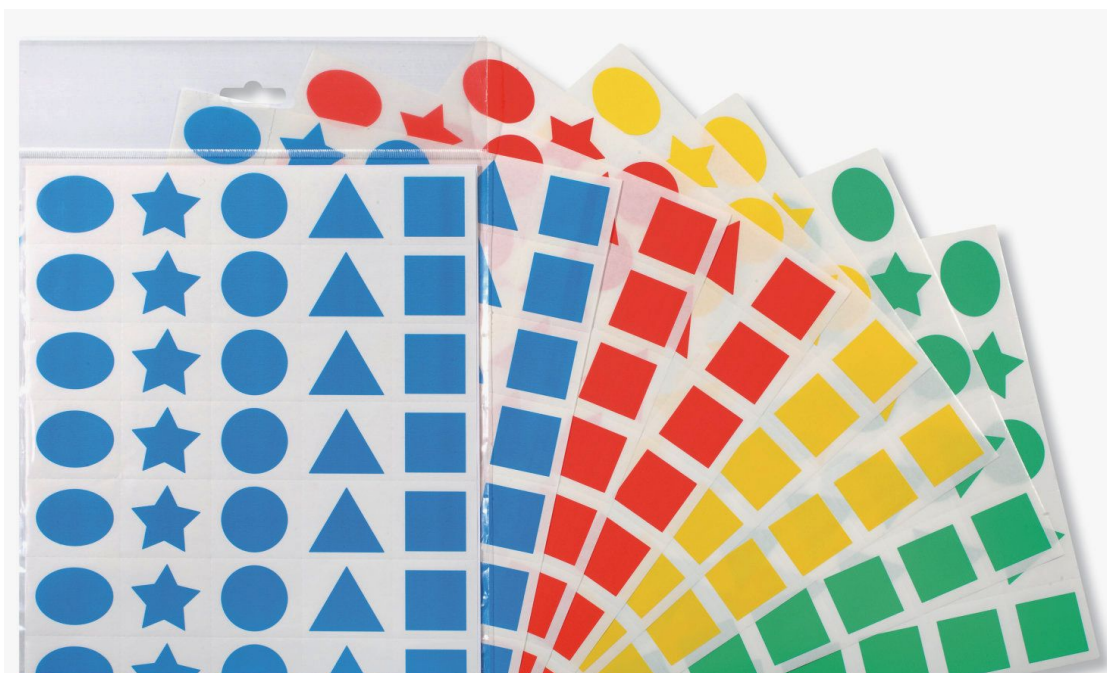
- Limber, S. P. (2011). Development, evaluation, and future directions of the Olweus Bullying Prevention Program. *Journal of school violence*, 10(1), pp. 71-87.
- López Pérez, C. (2014). Socialization, uses and influence of social networks in adolescents: the role of broadcast scheduling. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (132), pp. 515-521.
- Marcia, J. E. (1980). Identity in adolescence. *Handbook of adolescent psychology*, 9(11), pp. 159-187.
- Marín-Díaz, V., y Cabero-Almenara, J. (2019). Las redes sociales en educación: desde la innovación a la investigación educativa. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), pp. 25-33.
- Martínez, J. M. A., y Barreiro, J. G. (2018) Trabajar la ciberconvivencia en las comunidades educativas. *CONVIVES. Ciberconvivencia y ciudadanía digital*, (22) pp. 5-13.
- Montoro Fernández, E., y Ballesteros Moscosio, M. Á. (2016). Competencias docentes para la prevención del ciberacoso y delito de odio en Secundaria. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, RELATEC*, 15 (1), pp. 131-142.
- Moradillo, F. (2009). Propuestas de intervención. *Padres y Maestros/Journal of Parents and Teachers*, (324), pp. 30-33.
- Morduchowicz, R. (2004). El capital cultural de los jóvenes. *FCE. Fondo de cultura económica*.
- Morduchowicz, R., Marcon, A., Sylvestre, V., y Ballestrini, F. (2012). Los adolescentes y las redes sociales. *FCE. Fondo de cultura económica*.

- Muntaner, J. J. (2010) De la integración a la inclusión: un nuevo modelo educativo. En Arnaiz, P.; Hurtado, M^a.D. y Soto, F.J. (Coords.) *25 Años de Integración Escolar en España: Tecnología e Inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario*. Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo. pp.1-24
- Odetti, C., y Valentinuz, S. (2017). Jóvenes y educación: acerca de las relaciones con las tecnologías de la información y la comunicación en la Escuela Secundaria. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*, (12), pp. 133-149
- Olweus, D. (1994). Bullying at school. En *Aggressive behavior* (pp. 97-130). Springer, Boston, MA.
- Orden de la Compañía de María N. S. (2019). Proyectos de innovación. Alumnado ayudante: Construyendo una convivencia positiva. Zaragoza. Recuperado de: <https://ciamariaz.org/index.php/es/proyectos-de-innovacion/alumnado-ayudante>
- ORDEN ECD/1003, de 7 de Junio por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas. *Boletín Oficial de Aragón* 116. Zaragoza, España, 18 de junio de 2018.
- ORDEN ECD/1004/2018, de 7 de Junio, por la que se regula la Red Integrada de Orientación Educativa en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón* 116. Zaragoza, España, 18 de junio de 2018.
- ORDEN ECD/1005/2018, de 7 de junio, por la que se regulan las actuaciones de intervención educativa inclusiva. *Boletín Oficial de Aragón* 116. Zaragoza, España, 18 de junio de 2018.

- Ortega-Barón, J., Buelga, S., Ayllón, E., Martínez-Ferrer, B., y Cava, M. J. (2019). Effects of intervention program Prev@cib on traditional bullying and cyberbullying. *International journal of environmental research and public health*, 16(4), 527.
- Papalia, D. E., Feldman, R. D., Martorell, G., Berber Morán, E., y Vázquez Herrera, M. (2012). *Desarrollo humano* (12a ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Pereira, H.V.G. (2011). Jugar no es un juego. Michel entrando al Jardín de infantes. *Revista de la Asociación Psicoanalítica Colombiana*, 23(1), pp. 29-44.
- Pérez Tornero, J. M. (2000). *Comunicación y educación en la sociedad de la información: nuevos lenguajes y conciencia crítica*. España : Paidós,
- Pindado, J. (2006). Los medios de comunicación y la construcción de la identidad adolescente. *Zer: Revista de estudios de comunicación*, (21), pp.11-22.
- Resolución de 19 de Octubre de 2018 del Director General de Innovación, Equidad y Participación por la que se dictan instrucciones sobre el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar. Recuperado de: <http://www.educaragon.org/>
- Rosell Puig, W., y Más García, M. (2003). El enfoque sistémico en el contenido de la enseñanza. *Educación Médica Superior*, 17(2),
- Saegesser, F. (1991). *Los juegos de simulación en la escuela*. Madrid, España. Visor Distribuciones S.A.

- Simkin, H., y Becerra, G. (2013). El proceso de socialización: Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. *Ciencia, docencia y tecnología*, 24(47), pp. 119-142.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., y Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry*, 49(4), pp. 376-385.
- Stauffer, S., Heath, M. A., Coyne, S. M., y Ferrin, S. (2012). High school teachers' perceptions of cyberbullying prevention and intervention strategies. *Psychology in the Schools*, 49(4), pp. 352-367.
- Torres, J. M. T., Núñez, J. A. L., y Navío, E. P. (2011). Caracterización de la alfabetización digital desde la perspectiva del profesorado: la competencia docente digital. *Revista iberoamericana de educación*, (55), pp. 1-16.
- Verdejo Espinosa, M. Á. (2015). *Ciberacoso y violencia de género en redes sociales: análisis y herramientas de prevención*. España: Universidad internacional de Andalucía.
- Usó Guiral, I.; Adrián Serrano, J.E.; Villanueva Badenes, M.L. (2009). La convivencia en las aulas de secundaria: programas alumno ayudante y alumno mediador. *En Jornades de Foment de la Investigació. Alicante: Universitat Jaume I*. Recuperado de: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77670/forum_2009_16.pdf?sequence=1

ANEXO 1



ANEXO 2



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3



Fuente: Elaboración propia.

Advertencia de seguridad: Para la elaboración de las fichas se ha utilizado un tipo de arcilla no tóxica, no obstante se recuerda que este tipo de materiales no es apto para menores de 3 años debido a que por su pequeño tamaño podrían atragantarse.

ANEXO 4



Fases del Programa

- 0. DIFUSIÓN DEL PROGRAMA Y SELECCIÓN DE LOS ALUMN@S AYUDANTES**
- 1. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO AA**
 - Presentación de los AA a las aulas de Primaria y Secundaria
 - Decisiones organizativas: calendario de reuniones...
- 2. FORMACIÓN DEL AA**
 - Sesiones de tutoría: relación entre iguales
 - Sesiones formativas específicas del Equipo AA
 - Cohesión del Equipo: actividades lúdico-formativas
- 3. SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN**
 - Reuniones mensuales del Equipo AA con el Tutor de Nivel
 - Análisis de las intervenciones y propuestas de mejora
 - Reunión del Observatorio de la Convivencia



¡todos ganamos!

Si crees...

Que para estar bien, la relación entre compañer@s es importante...

Si te gusta escuchar...


Si eres capaz de ayudar a un compañer@ en un momento difícil...

Si crees que la convivencia en el colegio puede mejorar...

... entonces Tú podrías ser Alumn@ Ayudante

plan de convivencia

somos de **color**, todos juntos hacemos la luz




Alumn@ Ayudante

Construyendo una convivencia positiva en el Centro... desde los alumn@s y para los alumn@s

El menor hace partícipe de sus problemas a sus iguales antes que a los adultos con los que se relaciona (Defensor del Pueblo, 2000)



LA ENSEÑANZA A
C/ Bilbao 10 50004 Zaragoza



¿Qué es?

Es un alumno que está atento y disponible, que ayuda a sus compañeros cuando surge un conflicto, cuando alguien se siente triste, nervioso, cuando alguien está solo o recién llegado

Qué no es	Qué es
Chivato	Escucha
Chismoso	Intenta ayudar
Cotilla	Acompaña
Alguien excepcional	Está a disposición
Pelota	Se pone en lugar del otro
El tonto	Media. Se compromete
Más que los demás	Respeto la palabra
Ayudante del profesor	Da confianza, anima

Forma parte de un equipo de alumnos ayudantes que asume una tarea muy valiosa en el Colegio

¿Cuándo actúa?

- Cuando observa situaciones de indefensión, aislamiento, acogida de alumnos nuevos.
- Cuando un compañero lo solicita
- A sugerencia del Delegado en Primaria o de la Junta de Aula en Secundaria y/o el Tutor

¿Cómo actúa?

- En coordinación con el resto de AA y en colaboración con el Tutor responsable de nivel
- Formando parte de su EQUIPO AA de etapa
- En coordinación con los Delegados (P) y Juntas de Aula (ESO)
- Participando en el Observatorio de Convivencia

¿Qué actitudes tiene un AA?

- Confidencialidad:** manteniendo el secreto de los asuntos en los que ayudamos
- Compromiso:** tanto con el Equipo AA como a través de su actitud de ayuda
- Respeto:** no juzgando a los compañeros que necesitan ayuda
- Tolerancia:** respetando las diferencias y buscando el encuentro en vez de la confrontación
- Disponibilidad:** estando dispuesto a escuchar y ayudar

¿Qué capacidades desarrollan los AA?

Los AA aprenden a SER:

- Observadores
- Reflexivos
- Críticos
- Comunicativos
- Solidarios
- Tolerantes
- Autónomos

Y aprenden a COLABORAR Y DISFRUTAR en Equipo

¿Por qué SER AA?

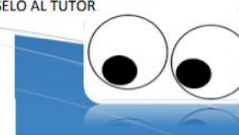
- Porque los que mejor me entienden son los de mi edad
- Porque una vez necesité ayuda y no supe a quién recurrir
- Porque estoy dispuesto a escuchar
- Porque de los conflictos podemos aprender
- Porque nosotros somos quienes mejor conocemos lo que pasa entre nosotros

¿Qué hay que hacer para solicitar la colaboración de un AA?

Es muy fácil. Simplemente querer, y después comunicarlo a la Junta de Aula, o directamente a un Alumno Ayudante o al Tutor

¿Qué hay que hacer para SER AA?

REFLEXIONAR CON VUESTROS PADRES
COMENTARSELO AL TUTOR



Nos gustaría contar contigo... A veces hay que ser valiente y dar un paso al frente... ¡Ánimate a intentarlo!

¡TÚ DECIDES!

LAS PERSONAS NOS HACEMOS PERSONAS ENTRE PERSONAS Y GRACIAS A LAS PERSONAS

ANEXO 5

Escala de evaluación de la ciberconvivencia.

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de situaciones conflictivas que pueden producirse al utilizar redes sociales en la primera columna.

Por favor, asigne a cada pregunta un valor de 0 a 2 en la segunda columna.

- Asigne un valor de 0 si no le ha ocurrido nunca una situación similar.
- Asigne un valor de 1 si le ha ocurrido una sola vez una situación similar.
- Asigne un valor de 2 si le ha ocurrido repetidamente .

<i>Pregunta</i>	<i>Respuesta (0 a 2)</i>
1. Han compartido imágenes o contenidos en redes sociales con la intención de burlarse de mí o humillarme.	
2. No me invitan, me rechazan o expulsan de grupos de chat como <i>Whatsapp</i> .	
3. Hablan mal de mí, se burlan o me dejan en ridículo en las redes sociales.	
4. He recibido mensajes anónimos o de desconocidos a través de las redes sociales.	
5. Han difundido rumores, bulos y mentiras sobre mí a través de medios electrónicos.	
6. He recibido amenazas, insultos y comentarios desagradables a través de mi teléfono móvil o correo electrónico, etc.	
7. Se meten conmigo por mi forma de ser o por mi físico cuando comparto una fotografía o video en internet..	
8. He recibido comentarios sexistas, homófobos o xenófobos en mi perfil de una red social.	
9. Ridiculizan mis opiniones, gustos o preferencias cuando participo en una red social.	
10.. Me molestan continuamente cuando me conecto a internet.	
11. Me dejan fuera de actividades o juegos online.	
12. He recibido insinuaciones o peticiones sexuales a través de redes sociales o mensajes privados.	
13. Utilizan imágenes mías sin permiso o las comparten por medios telemáticos.	
14. Utilizan información privada sobre mí con la intención de burlarse o humillarme o gastar una broma en las redes sociales.	
15. Han suplantado mi identidad o han creando perfiles falsos con mi nombre en redes sociales.	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

Entrevista para la evaluación de la convivencia en las redes sociales.

Instrucciones: Las preguntas expuestas a continuación son orientativas. Si lo estima necesario puede adaptarlas al nivel de comprensión de la persona. Estimule que se responda a ellas de forma extensa.

Preguntas

1. ¿Se han realizado actuaciones específicas en su centro que favorezcan una cultura de convivencia positiva en las redes sociales?
2. ¿Qué personas participan en su centros para favorecer un clima de convivencia positivo en las redes sociales?
3. Suponga que usted detecta una posible situación conflictiva que se ha producido en una red social en la que están implicados miembros del alumnado de su centro educativo. ¿Qué actuaciones llevaría a cabo para resolverlo?
4. ¿Qué contenidos trabajaría para fomentar en su aula un clima de convivencia positiva en redes sociales?
5. ¿Qué metodología emplearía para ello?
6. ¿Qué espacio horario cree que debería invertirse en la prevención de conflictos en las redes sociales?
7. ¿Cómo cree que gestionan las familias el uso de la tecnología por parte del alumnado?
8. ¿Qué grado de satisfacción tiene usted respecto a la convivencia escolar en las redes sociales?
9. ¿Estima usted que la convivencia en las redes sociales es un tema relevante?
10. Si usted fuera el responsable de promocionar la convivencia positiva en redes sociales de su centro educativo. ¿Qué actuaciones realizaría?

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 7

El mágico reino de Vesta

Instrucciones de juego: El juego está diseñado para 10 o más participantes y un árbitro. El árbitro tiene la responsabilidad de interpretar las reglas y velar por el correcto desarrollo de la partida. Se recomienda que el árbitro lea todo el trabajo de fin de Máster al menos una vez antes de realizar la actividad para garantizar la adecuada comprensión y finalidad del juego.

Reglas

1. Coloque el tablero y asigne a cada jugador a uno de los 10 reinos utilizando un dado.
2. Entregue una ficha en forma de seta a cada reino.
2. Los jugadores, agrupados en reinos, deben consensuar sus acciones cada turno.
3. Los grupos irán tomando turnos siguiendo el orden de las agujas del reloj.
4. El jugador inicial se selecciona al azar.
5. En cada turno un reino puede negociar, atacar a otros reinos o pasar turno.
6. Atacar: Se desplazará la ficha al reino objetivo del ataque y se lanzará un dado por persona. Se suman los resultados y el grupo que menor resultado consiga resultará eliminado de la partida.
7. Los reinos de Vesta poseen diferentes formas de actuar. El reino 1 lanza un dado adicional por jugador si elige la opción atacar. Los reinos 2 y 3 están obligados a ayudar al reino 1 si decide atacar. El reino 10 no puede atacar a otros reinos ni puede lanzar dados si le atacan.
8. El juego finaliza cuando sólo queda 1 reino o si los reinos que permanecen en juego acuerdan por unanimidad que uno de los reinos es el ganador de la partida.

Fuente: Elaboración propia.